


## ITIL® Continual Service Improvement

ITIL® Lifecycle Module

 Präsenztraining

Dauer : 3 Tage (21 Stunden)

Nr. : 2412

Preis : 1.590,00 € netto

1.892,10 € inkl. 19 % MwSt.

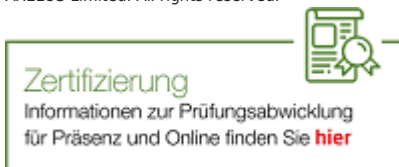
Inhouse-Paket : Auf Anfrage

Nach diesem ITIL® Service Continual Improvement Seminar kennen Sie die Inhalte, die im Buch Continual Service Improvement beschrieben werden. Praktische Übungen und Fallbeispiele ermöglichen Ihnen, das Erlernte in die Praxis umzusetzen. Darüber hinaus werden Sie intensiv auf die ITIL®-Prüfung vorbereitet. Am letzten Seminartag findet die Zertifizierungsprüfung statt.

Weitere Informationen zu ITIL® und unserem ITIL® Angebot finden Sie unter: [ITIL-Zertifizierung](#) Dieses Seminar ist Teil des Qualifizierungsplans ITIL® Zertifizierung.



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved.



### Wer sollte teilnehmen:

#### Zielgruppe

Unser ITIL® Continual Service Improvement Kurs richtet sich an IT-Leiter, Technische Leiter, Business- und IT-Führungskräfte, Kontroll- und Aufsichtspersonal, Teamleiter, Service Designer, IT-Architekten, IT-Planer, Berater, IT-Audit Manager, IT-Security Manager, Service Test Manager, Trainer, IT-Qualitätsmanager, Projektleiter, Service Manager.

#### Voraussetzungen

ITIL® Foundation v3 Zertifikat bzw. ITIL® Foundation v2 Zertifikat und ITIL® Foundation v3 Bridge Zertifikat.

# Trainingsprogramm

## Einführung in ITIL® Service Continual Improvement:

- Gap-Analyse in Verbindung mit Service Level Management
- Der Verbesserungszyklus
- Schnittstellen
- Grundlegende Aspekte

## Prinzipien:

- Unterstützung durch Service Level Management
- Anwendung des Qualitätszyklus nach Deming
- Rolle des Benchmarking
- Frameworks, Modelle, Standards und Qualitätssysteme

## Prozesse in ITIL® Service Continual Improvement:

- Der 7-Step Improvement-Prozess
- Integration in die anderen Lifecycle Phasen
- Service Reporting
- Vorteile, Unterschiede und Nutzen von Metriken
- Unterschied zwischen Technologie und Service Management Bereich
- Return on Investment
- CSI und Service Level Management

## Methoden und Techniken:

- Verwendung von Availability Management Techniken wie Component Failure Impact Analysis, Fault Tree Analysis etc.
- Nutzung von Capacity, Problem, Risiko und IT Service Continuity Management
- Einsatz von Benchmarking, Balanced Scorecards und SWOT-Analysen
- CSI Manager, Service Owner

## Organisieren:

- Entwerfen, Implementieren und Füllen einer Kompetenzmatrix (RACI)
- Rollen und Verantwortlichkeiten (Service Manager, Continual Service Improvement Manager und Service Owner)

## Technologische Überlegungen:

- Tools zur Unterstützung der Continual Service Improvement Aktivitäten wie Performance-, Projekt- und Portfoliomanagement sowie Service Mess- und Business Intelligence Reporting

## Implementieren:

- Strategie, Planung, Governance, Kommunikation, Projektmanagement und Betrieb
- Umgang mit kulturellem und organisatorischem Wandel

## Herausforderungen, Kritische Erfolgsfaktoren und Risiken:

## Prüfungsvorbereitung:

## Schulungsmethode

Unsere erfahrenen und akkreditierten Trainer erklären Ihnen die ITIL® Service Continual Improvement Themen auf verständliche Art und Weise. Diskussionen mit anderen Teilnehmern des Seminars ermöglichen es Ihnen, Ihre Erfahrungen auszutauschen und gegenseitig das Wissen zu ergänzen. In Übungen können Sie das vermittelte Wissen gleich anwenden. Anhand von Musterprüfungen werden Sie auf das die ITIL® Service Continual Improvement Examen optimal vorbereitet.

## Hinweis

Die Prüfungsgebühr in Höhe von EUR 250,- (EUR 260,- ab 1.1.2020) zzgl. gesetzlicher MwSt. ist im Seminarpreis nicht enthalten und wird gesondert in Rechnung gestellt. Die Examensgebühr ist vorbehaltlich einer Preisänderung durch Axelos gültig.

Mit der erfolgreichen Zertifizierung erhalten Sie 3 Credit Points für ITIL® Expert.

Szenariobasierte Multiple-Choice Prüfung mit 8 Fragen, welche in 90 Minuten beantwortet werden müssen. Nicht-Muttersprachler erhalten zusätzlich 30 Minuten Zeit und können ein Wörterbuch benutzen. Weitere Hilfsmittel sind nicht gestattet. Die Prüfung gilt als bestanden, wenn Sie mindestens 28 von 40 Wertungspunkten erreichen (70 %).

Das Seminar wird von akkreditierten Trainern durchgeführt.

ITIL® - "ITIL® is a registered Trade Mark of AXELOS Limited. All rights reserved."

Online Anmeldung:

Kundenservice | Tel. 0711 62010 100 | Fax: 0711 62010 267 | [seminaranmeldung@integrata-cegos.de](mailto:seminaranmeldung@integrata-cegos.de)

<https://www.integrata-cegos.de/2412>

Generated on 01/12/2021